



**Alexandra
Reis Ferreira**

**Os documentos de produto: uma mais-valia
comercial.**





**Alexandra
Reis Ferreira**

**Os documentos de produto: uma mais-valia
comercial.**

Relatório de estágio apresentado à Universidade de Aveiro para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Línguas e Relações Empresariais, realizada sob a orientação científica da Profª Doutora Maria Eugénia Tavares Pereira, Professora Auxiliar do Departamento de Línguas da Universidade de Aveiro

Dedico este trabalho aos meus pais, à minha irmã, aos meus familiares e aos amigos que sempre me apoiaram e estiveram do meu lado.

o júri

presidente

Prof.^a Doutora Maria Teresa Costa Gomes Roberto Cruz
Professora Auxiliar da Universidade de Aveiro

Prof.^a Doutora Sílvia Isabel do Rosário Ribeiro
Professor Adjunta da Universidade de Aveiro (arguente)

Prof.^a Doutora Maria Eugénia Tavares Pereira
Professora Auxiliar da Universidade de Aveiro (orientadora).

Agradecimentos

Queria começar por agradecer, muito especialmente ao meu coordenador de estágio, o Dr. Michael Santulhão, dirigindo-lhe uma palavra de apreço muito sentida e expressando toda a minha gratidão. Desde o primeiro dia do meu estágio – sendo este um momento fundamental para qualquer pessoa que inicia, assim, a sua experiência profissional –, o Dr. Michael esteve sempre presente, fazendo com que me tivesse sempre sentido como um elemento da equipa da empresa “Teka”. O meu muito obrigado, também, por toda a atenção e a ajuda que me dedicou na realização deste relatório.

Quero também dirigir um especial agradecimento à minha orientadora de estágio, a Prof.^a Doutora Maria Eugénia Tavares Pereira, cujas preciosas pistas de orientação e cujo apoio foram fundamentais para a realização deste meu relatório de estágio.

Um sincero agradecimento para a Prof.^a Doutora Maria Teresa Roberto, Directora do curso de Mestrado em Línguas e Relações Empresariais, que sempre esteve disponível e sempre nos ajudou ao longo destes dois anos.

Quero, igualmente, agradecer aos professores que, ao longo da Licenciatura e do Mestrado, me deram as competências e as ferramentas necessárias para a concretização do meu estágio e para o encontro com o meu rumo profissional futuro.

O meu muito obrigado a toda a equipa da Teka com quem trabalhei, por estar sempre disponível para me ajudar, por me ter permitido ultrapassar algumas carências bem como concretizar este estágio, que me deu a oportunidade de adquirir a necessária e imprescindível experiência para a ingresso no mundo do trabalho.

Como não podia deixar de ser, dirijo um agradecimento a todos os que sempre me apoiaram, acreditaram em mim e nas minhas capacidades, que me deram a força suficiente para continuar e sempre me impulsionaram naquilo que eu chamo o meu primeiro “emprego”: o estágio curricular que consegui concretizar e que, a meu ver, correu dentro das minhas expectativas, e penso que, também, dentro das expectativas das pessoas que me rodeiam. Um grande e sentido obrigado a todos.

Palavras-chave

Documentação técnica, manuais de instrução, qualidade de produto, negócio internacional, consumidor, normas.

Resumo

O presente trabalho tem como principal objetivo descrever as diferentes tarefas que tive de desempenhar durante os 6 meses que estive em estágio na Teka assim como desenvolver o seguinte tema: a documentação técnica.

Para tal, iniciarei este trabalho por uma apresentação da empresa, a seguir, irei abordar o tema «A documentação técnica», e isto em várias etapas, com a finalidade de demonstrar como os documentos de produto, e principalmente, o manual de instrução, são inseparáveis do produto final, por estarem ligados ao consumidor e por serem necessários para que este último entre em novos países.

Num terceiro tempo, descreverei as diferentes tarefas que tive de desempenhar durante o meu estágio e, finalmente, concluirei o meu trabalho, refletindo sobre as contribuições profissionais e pessoais que o estágio me trouxe.

Keywords

Product documentation, User manuals, Product quality, International business, Final consumers, Norms .

Abstract

The main goal of this paper is to describe the different activities that I carried on during my internship in the firm: TEKA and to develop the Product Documentation theme.

In that way, I will start my report by introducing the firm where I work for 6 months. Secondly, I will develop the theme that I chose by approaching it in two ways: how product documentation is a connection to the customer and how it is necessary to enter new markets.

After that, I will describe the different tasks that I had to carry out during my internship. To conclude my report, I will reflect about the experience and the positive points that the internship brought me.

ÍNDICE

Introdução.....	1
I) A Teka	3
1) História do grupo	3
2) Teka Portugal	5
3) O Departamento de Desenvolvimento e Pesquisa (I&D).....	6
II) Os documentos de produto: o manual de instruções.....	7
1) O manual de instruções:.....	9
a) O que é um manual de instruções?.....	9
b) A complexidade das traduções	12
2) O manual enquanto ligação ao consumidor final.....	15
3) Exportação de produto, as diferentes formas de entrada nos países:....	27
a) Exportação internacional.....	27
As dificuldades de entrada:	29
b) o exemplo da Rússia.....	29
III) Atividades desenvolvidas durante o estágio	31
1) As ferramentas utilizadas	31
2) Elaboração e correção de manuais:	32
3) Interagir com os produtos:.....	38
4) As traduções.....	39
Conclusão	0
Bibliografia :	2
Anexos	4
Exemplo de tradução 1:	4
Exemplo de tradução 2:	6
Exemplo de tradução 3:	7
Exemplo de tradução 4:	9
Exemplo de tradução 5:	11

LISTA DAS IMAGENS:

Imagem 1: A Teka no mundo

.....5

Imagem 2: *“Model depicting documentation’s impact on customer’s perception of product quality”*;..... 17

Imagem 3: A concepção de manuais 33

Imagem 4: A Concepção de manuais..... 34

Introdução

O presente relatório marca o fim de um longo percurso universitário e, mais especificamente, o culminar do meu mestrado em Línguas e Relações Empresarias.

O meu estágio teve lugar na multinacional Teka, situada na cidade de Ílhavo, distrito de Aveiro, e teve a duração de seis meses. Durante esse tempo, estive integrada no departamento de Investigação e Desenvolvimento, onde trabalhei com o meu coordenador de estágio, o Dr. Michael Santulhão. Com a sua ajuda, e com a da minha orientadora da Universidade de Aveiro, a Prof.^a Doutora Maria Eugénia Tavares Pereira, consegui concluir o meu estágio, que decorreu para além das minhas expectativas, e apresentar este meu trabalho final .

Este relatório tem como finalidade oferecer uma visão das tarefas que me foram incumbidas durante o desenvolvimento do meu estágio, assim como desenvolver o tema que decidi abordar, por este ter sido o centro do meu estágio: a documentação de produto e, principalmente, os manuais.

Assim, começarei por apresentar a Teka; depois, irei abordar, em dois momentos distintos, o documento de produto: a primeira, estando relacionada com o consumidor, visa explicar como o documento de produto pode ajudar a conquistar clientes pela via da demonstração da qualidade; a segunda parte

Os documentos de produto: uma mais-valia comercial

centrar-se-á essencialmente no facto de que o documento de produto é essencial para que o produto entre em mercados novos.

Acabarei o presente relatório com uma abordagem das diferentes tarefas que me foram propostas desempenhar ao longo dos meus seis meses de estágio.

I) A Teka

1) História do grupo

A Teka Portugal SA pertence ao grupo com o mesmo nome de origem Alemã que emprega mais de 5500 colaboradores no mundo inteiro. Esta multinacional está presente em todos os continentes, mais concretamente em 35 países, tanto na forma de unidade fabril como comercial. O facto de o grupo estar presente em todos os continentes, na forma de unidade fabril, permite-lhe poder exportar para os países periféricos, fazendo com que os produtos da Teka se encontrem a ser comercializados em 125 países.

Fundada em 1924, após a junção de duas grandes empresas alemãs, a Teka destacou-se, essencialmente, com o seu produto inovador: o lava-louça em aço inoxidável. Consequentemente, o grupo expandiu-se e impôs a sua marca, o que resultou, numa das mais inovadoras e criativas firmas na sua área. Com o decorrer do tempo, as suas capacidades financeiras e as suas tecnologias de ponta, fizeram com que a empresa desenvolvesse a sua gama de produtos de uma forma ímpar e que a diversificasse.

A área principal de negócio da Teka são os equipamentos encastráveis de cozinhas. Porém, a produção e comercialização do grupo não se resume, apenas, a produtos domésticos de cozinhas, o que nos permite classificá-la enquanto empresa Multi-produto. Com o decorrer do tempo, ela diversificou-se

Os documentos de produto: uma mais-valia comercial

e investiu em desenvolvimento de novos produtos: contentores industriais (para bebidas ou gás), produtos para casas de banho. Permanecendo sempre na área da cozinha, o grupo decidiu alargar o seu segmento, expandindo os seus tipos de consumidor: a Teka não só oferece equipamentos de cozinha aos particulares como, também, aos profissionais da área.

Para dar uma ideia da diversidade de produtos que o grupo produz, podemos mencionar os exemplos seguintes: micro-ondas (*full built-in* ou *free standing*), placas encastráveis, fornos (normais ou vapor), lava-louça, lava-roupa ou, ainda, produtos de casa de banho.

Para além da produção, a Teka é uma firma que também presta Multi-serviços, pois ela possui unidades fabris e lojas que se encontram espalhadas pelo mundo inteiro.

A preocupação do grupo, para difundir uma imagem de confiança e de qualidade aos seus consumidores, passa pelos seus constantes investimentos no desenvolvimento de novas ideias, pela procura de um novo *know-how*, de novas áreas de negócios e pelo aumento dos seus recursos humanos. Além disso, a empresa está sempre atenta aos novos gostos dos seus consumidores, a quem ela dá uma particular atenção, melhorando a qualidade do seu contacto e da sua assistência. Com efeito, o grupo investe imenso na imagem de uma marca cujo serviço é rápido e de alta qualidade.

A marca é também um grande patrocinador de eventos desportivos, o que lhe permite, por este meio, expandir a sua imagem de qualidade e confiança. Durante muitos anos, a marca foi patrocinadora de uma das maiores equipas de futebol, em Espanha, o que leva, muitas vezes, as pessoas a pensar que a marca é Espanhola, quando, na realidade ela é Alemã. É, ainda, patrocinadora de uma das maiores competições de vela e de motocross que se realizam a nível mundial.

Além disso, o grupo dá especial atenção às questões sociais e do meio-ambiente.



Imagem 1: A Teka no mundo

2) Teka Portugal

Presente há 34 anos no território Português, a empresa tem tido um percurso muito interessante, o que demonstra que, mesmo em situações de conjuntura económica adversa— pelas quais também já passou — ela soube sempre ultrapassar as dificuldades impostas por estas adversidades e, assim, distinguir-se e impor-se enquanto empresa firme, que dá garantia de alta qualidade ao seu consumidor.

A Teka Portugal resulta da compra de uma empresa local, a “Anselmo Santos”, em 1975. A empresa tinha a exclusividade das vendas dos lava-louças Teka em Portugal. Em 1978, devido às condições económicas favoráveis que Portugal oferecia, o grupo decide construir as suas próprias instalações, nascendo assim, a Sociedade Teka Portuguesa, uma sociedade por quotas. Em 2004, a empresa alcançou o estatuto de subsidiária, o que lhe permitiu autonomia em relação à casa-mãe. A subsidiária é, assim, uma unidade fabril, mas também comercial, ou seja, a empresa também comercializa outros produtos da marca que não são produzidos localmente.

Os documentos de produto: uma mais-valia comercial

Numa primeira fase, eram unicamente fabricados lava-loiças da marca. Com o tempo, a marca foi ganhando força e confiança no mercado e fortaleceu a sua imagem de marca, o que lhe permitiu poder investir em novos ramos de negócio. A transformação em Sociedade Anónima resultou de vários fatores, designadamente, da evolução, da imagem de marca da empresa e do trabalho de equipa dos colaboradores. Esta forte aceitação da marca nos mercados favoreceu também as subsidiárias do grupo, que viram as suas produções aumentar e diversificar-se, como foi o caso da subsidiária de Ílhavo. Consequentemente, a evolução da Teka Portugal, pode ser notada, se se comparar os tipos de produtos que ela produz atualmente com os que ela produzia há uns anos atrás. Os produtos atualmente criados são: micro-ondas, fornos vapores, gavetas de aquecimento, placas de encastrar, lava-louças e, por último, em termos de produção, os exaustores – estes foram assunto de notícia, já que, com a atual conjuntura económica, a tendência é para o corte nos lançamentos de produtos novos, só que, com a abertura dessa nova linha de produção de exaustores, a Teka Portugal conseguiu, não só evitar despedimentos, como, mais importante ainda, contratar mais colaboradores.

Hoje em dia, a Teka Portugal SA é uma das subsidiárias mais importantes do grupo.

3) O Departamento de Desenvolvimento e Pesquisa (I&D)

Não podia, ao apresentar a empresa, deixar de referir o departamento no qual fui inserida: O I&D, ou seja, o departamento de Investigação e Desenvolvimento.

O meu estágio decorreu num departamento que, a meu ver, é muito importante para a empresa, já que é nele que novas ideias são desenvolvidas. Neste departamento, idealizam-se, projetam-se novos produtos, ou repensam-se os antigos, que irão entrar pelas nossas casas dentro amanhã.

Por isso, faz todo o sentido que a parte dos manuais esteja integrada neste departamento, pois é nele que se encontram as pessoas que desenvolveram os produtos e que, por tal facto, devem colaborar na elaboração dos respetivos manuais. Desta forma, no momento da realização do manual, qualquer questão levantada ou qualquer erro detetado terá a sua resolução na pessoa, ou na equipa de pessoas, que criou o produto.

II) Os documentos de produto: o manual de instruções

Durante a minha colaboração, enquanto estagiária, coma empresa Teka, fui integrada no departamento do I&D, onde desempenhei tarefas relacionadas com os documentos de produto e, mais propriamente, com os manuais. Consequentemente, optei por integrar este tema no meu relatório; todavia, muitas foram as etapas pelas quais o meu raciocínio passou antes de tomar a decisão de abordar o assunto dos manuais de instruções. Graças à minha passagem pelo I&D, aprendi a ver o manual de instruções de outro ponto de vista, descobri o quanto trabalhosa e árdua pode ser a sua elaboração.

Numa era em que as novas gerações têm acesso, desde cedo, às novas tecnologias, e onde as pessoas parecem não necessitar de nenhuma ajuda externa para entender o funcionamento de qualquer objeto informático/eletrónico, o papel do manual tem sido descorado. Porém, o manual é algo que é imprescindível para o produto final.

O manual de instruções é um documento técnico, o que obriga a que linhas diretrizes muito rigorosas sejam seguidas e que conformidades, inerentes a cada país, sejam respeitadas. Elaborar um manual não é uma tarefa fácil; é, pelo contrário, algo que requer muito tempo e muito conhecimento, o que obriga as empresas a estarem constantemente atualizadas, a conhecer as últimas mudanças normativas ou as alterações à legislação.

Os documentos de produto: uma mais-valia comercial

Ora, o manual de instruções não tem por único objetivo descrever os passos que têm de ser seguidos durante o manuseamento do produto – de maneira a que o consumidor entenda quais as suas diferentes funcionalidades –, pois ele também funciona enquanto elo de ligação entre o produtor e o comprador. Dessa forma, não podemos menosprezar o papel do manual, uma vez que ele é uma “segurança” para o produtor e para o consumidor.

Para que é feito o manual? Para proporcionar a máxima ajuda ao consumidor, ao fazer com que a utilização do produto seja simples e rápida. Mas o manual deve, igualmente, permitir que o consumidor esclareça certos outros pontos, mormente no que diz respeito à sua segurança.

Consequentemente, o manual tem de seguir regras muito específicas, muito concretas e muito rígidas, de forma a tornar-se numa “ferramenta” de ajuda para o utilizador e a dar provas de que o produto é de alta qualidade, uma vez que obedece a critérios de seleção rigorosos. Em suma, pretende-se satisfazer, ao máximo, o consumidor.

Além de responder a critérios específicos, em relação ao consumidor, o manual também tem de responder aos critérios impostos pelo próprio país onde o produto vai ser exportado.

Decidi, pois, abordar este tema porque, para além de esta ter sido a minha base de trabalho na Teka, a verdade é que também veio completar alguns dos conhecimentos que já tinha adquirido, durante o meu mestrado, no que diz respeito à interculturalidade e ao comércio internacional. De facto, antes de negociar ou exportar mercadoria para um país estrangeiro, é necessário conhecer as normas desse país, as regras de entrada dos produtos.

Abordarei este tema com o principal objetivo de demonstrar que o manual de instruções não é algo fácil de concretizar, pois ele tem de seguir normas que estejam em conformidade com as do país para onde o produto vai ser exportado.

A meu ver, é importante começar por fazer uma breve introdução ao tema do manual de instruções, pois é importante saber como ele se encontra classificado, a que categoria da documentação ele pertence, e porquê. Irei, também, falar sobre a importância que revestem as traduções e sobre o papel do tradutor na elaboração dos manuais, pois, penso que é um tópico interessante de se desenvolver, já que as empresas estão cada vez mais a

Os documentos de produto: uma mais-valia comercial

internacionalizar-se. Veremos, que a tarefa do tradutor técnico não é propriamente simples, uma vez que ela está sujeita a vários fatores exteriores, que é necessário ter em consideração, na medida em que eles influenciam a tradução.

Num segundo tempo, abordarei o manual de instruções, enquanto elemento de ligação ao consumidor. Esta abordagem será feita pela via das normas, ou seja, procurarei entender o que são as normas, quem as regula e como é que elas devem ser aplicadas aos manuais. Num segundo tempo, abordarei os entraves que são colocados à entrada dos produtos em certos países. Dito de outra forma, procurarei demonstrar o quanto é essencial conhecer os países e as zonas locais de comercialização, pois, nem sempre a forma de entrada num país é feita da mesma forma e isto aplica-se, igualmente, ao manual, que tem de ser adaptado para ser bem recebido.

Com o desenvolvimento destes tópicos, quero demonstrar que a documentação de produto, e particularmente os manuais de instruções, são uma mais-valia comercial para a empresa: ao estabelecer uma ligação com o consumidor, tornam-se essenciais para que qualquer empresa consiga penetrar mercados estrangeiros.

1) O manual de instruções:

a) O que é um manual de instruções?

A documentação de produto é muito importante para o produto, pois ela permite que ele seja reconhecido, demonstrar que ele está conforme a todas as normas de segurança e de saúde e, também, ser exportado. A documentação de produto inclui a documentação técnica, que engloba todos os documentos que se referem à manutenção do produto, que ensina como o utilizar o produto.

A “German professional body for technical communication and information design” define a documentação de técnica da seguinte forma:

The term 'technical documentation' refers to different documents with product-related data and information that are used and stored for different purposes. “Different purposes” mean: Product definition and specification, design, manufacturing, quality assurance, product liability, product presentation; description of features, functions and

Os documentos de produto: uma mais-valia comercial

interfaces; intended, safe and correct use; service and repair of a technical product as well as its safe disposal.¹

Para outros autores, como Markel, por exemplo, a principal função da documentação técnica é de ajudar o consumidor, de se tornar num auxílio:

Technical communication is not meant to express a writer's creativity or to entertain readers; it is intended to help readers learn or do something. (Apud Byrne, 2006: 60)

Opinião compartilhada pelo autor Dobrin:

Technical writing adapts technology to the user. (ibid.: 60)

Assim, Jody Byrne categoriza a comunicação técnica da seguinte forma:

- Procedural documentation such as assembly instruction operation, etc.
- Descriptive and explanatory documentation such as description of products and services; explanation of process concepts, etc.; progress reports. (ibid.: 62)

Desta forma, baseando-nos nas diversas citações avançadas aqui, podemos deduzir que os autores consideram que os manuais de instruções devem ser classificados dentro da documentação técnica, já que o tipo de comunicação utilizada é especializada.

Consequentemente, é interessante refletir, de forma mais pormenorizada, sobre o que se entende por manual de instruções, e o que é que isso implica.

Se nos guiarmos pela definição abaixo mencionada, o manual é um livrete que explica ao utilizador como funciona um determinado aparelho:

An owner's manual (also called an instruction manual) is an instructional book or booklet that is supplied with almost all technologically advanced consumer products such as vehicles, home appliances and computer peripherals.²

Contudo, e como o veremos posteriormente, o papel do manual de instruções não se limita unicamente a ajudar o consumidor, pois ele é inseparável do produto. É essencial considerar que o manual é indissociável do produto porque, de facto, nenhum produto pode ser comercializado sem o respetivo manual de instruções. Porém, este outro papel do manual será

¹ Definição retirada do site: <http://www.transcom.de/transcom/en/technische-dokumentation.htm>, consultado em 26 de maio 2012.

² Definição retirada do site: http://en.wikipedia.org/wiki/Owner%27s_manual, consultado em 26 de maio de 2012.

Os documentos de produto: uma mais-valia comercial

desenvolvido e aprofundado mais à frente no meu trabalho, por ora, limitar-me-ei a distinguir quais os aspetos mais “comuns” –, se me é permitido qualificá-los desta forma – pertencentes ao manual de instruções, e que são eles: as instruções de segurança, a descrição da parte operativa, os diversos alertas para evitar danos no aparelho e as instruções de instalação (física e elétrica).

O manual de instruções tem de ser um documento fácil de entender e muito explícito, ou seja, no caso, por exemplo, de um aparelho elétrico, as diferentes modalidades do aparelho têm de ser descritas de forma a poder permitir ao consumidor entender logo da primeira vez como interagir com o produto. É verdade que podemos encontrar artigos científicos que fazem referência à complexidade que certos manuais apresentam, especialmente quando se trata de manuais de *softwares* informáticos.

Outro objetivo, que Jody Byrne considera importante, é o da segurança. Com efeito, o manual de instruções é essencial para a segurança do consumidor, pois alerta este último para os perigos durante o manuseamento e para a forma de evitar danos no aparelho:

One of the primary aims of instructional documents is first and foremost to ensure the safety of the reader and to prevent accidental damage to the product. (Byrne, 2006: 64)

Os avisos de segurança ao consumidor e de prevenção de danos no aparelho são, certamente, os tópicos mais exaustivamente desenvolvidos . Por outro lado, eles respondem a normas e são, geralmente, postos em destaque: utiliza-se um tamanho de letra maior, o negrito, símbolos, etc.

A “navegação” ou, dito de outra forma, a procura de informação no manual, tem de ser muito simples e rápida, para o utilizador. Assim, para que o utilizador possa encontrar a informação que ele deseja muito fácil e rapidamente, recorre-se aos:

- índices;
- glossários.

É muito que raro o consumidor leia a totalidade do manual; com efeito, geralmente, ele procura a informação de que precisa, o que se resume, na maioria dos casos, a entender como se operam certas funções, para que servem alguns botões ou quais são as modalidades de instalação (quando estas existem). É pelo facto do utilizador não ler inteiramente o manual que se

Os documentos de produto: uma mais-valia comercial

torna necessário repetir alguma informação e, em particular, aquela que diz respeito à segurança do consumidor, bem como aquela outra que alerta para eventuais danos que podem ser causados no aparelho. Isto explica a presença de parágrafo repetidos nos manuais, não é nenhum erro, mas antes uma forma de poder ter a certeza de que, mesmo que o consumidor não chegue a ler todo o manual, os diferentes avisos são, pelo menos, lidos e, assim, evitar qualquer situação desagradável.

Ora, o facto é que a realidade muda de um país para o outro e é essencial que os manuais se encontrem adaptados a essa mesma realidade. Por exemplo, em certos países a fonte e a tensão de alimentação elétrica não são as mesmas que em Portugal e cabe, pois ao criador do manual, saber do que está a falar. Por exemplo, no Reino Unido e na Irlanda, onde a voltagem é diferente, os manuais têm de ser pensados de forma a acautelar a parte que diz respeito à fonte elétrica. Assim, e porque alguma informação diverge da de Portugal, criam-se, por vezes, manuais diferentes para os países estrangeiros. Sendo o manual concebido para uma maior segurança do consumidor e para evitar que se causem danos no aparelho, é essencial que a comunicação passe com fiabilidade.

Mas o manual é, antes de tudo, concebido para explicar ao consumidor, de forma simples, como utilizar o aparelho, pois ele é destinado a ser uma ajuda no primeiro contacto com o novo produto:

User guides however are aimed at people who need know how to use the product. (Byrne, 2006: 64).

b) A complexidade das traduções

Uma temática muito interessante de se abordar, quando se fala do desenvolvimento dos manuais, será a das traduções e do importantíssimo papel que tem o tradutor. Com efeito, muitos dos manuais necessitarão de ser traduzidos para poder entrar em mercados estrangeiros. As traduções são um ponto muito importante na elaboração e no controlo dos manuais, pois, é necessário encontrar empresas de tradução de confiança, que estejam habituadas a traduzir documentação específica e que estejam familiarizadas com os termos técnicos ligados ao produto em questão. Além disso, as

Os documentos de produto: uma mais-valia comercial

traduções técnicas revelam-se bastante complicadas para qualquer tradutor. Tentarei, então apresentar algumas das dificuldades que um tradutor pode encontrar assim como algumas observações que devem ser tidas em conta aquando da tradução de um documento técnico.

Antes de avançar na minha reflexão, gostaria de esclarecer um facto que, na minha opinião, faz todo o sentido ser abordado aqui. Algumas das dificuldades que os tradutores de manuais encontram podem ser partilhadas pelos que exercem a profissão de comunicador técnico (*Technical communicator*). O comunicador técnico é a pessoa cuja profissão é desenvolver manuais, ou seja, é o comunicador técnico que vai desenvolver a base de todos os manuais que, posteriormente, irão ser traduzidos. Assim, é muito importante que o comunicador técnico tenha em atenção alguns dos tópicos que irei abordar a seguir.

Como o refere Jody Byrne, no seu livro *Technical translation*, a tradução técnica será, talvez, um dos trabalhos mais requeridos a um tradutor, sendo que 90 % das traduções feitas são traduções técnicas. Ainda que, segundo Markel, os manuais de instrução façam parte da documentação que os tradutores mais traduzem. A autora avança com duas razões, para explicar esta percentagem tão alta:

- O aumento da internacionalização das empresas;
- Normas que obrigam as empresas a apresentar toda a documentação que chega ao consumidor na sua língua. (cf. Apud Byrne, 2006)

Consequentemente, o trabalho de um tradutor pode vir a complicar-se, sendo que a tradução técnica envolve diversos tipos de documentos (tais como as instruções, a assistência, etc.) e diferentes públicos (tais como profissionais, consumidores, educadores, etc.).

O papel do tradutor é decisivo: ele tem de ser muito crítico e muito responsável. Neste caso, ao abordar os manuais de instruções, ele tem de saber transmitir de forma simples e acessível algo que é complexo e, por vezes, muito técnico (isto, dependendo do produto). Jody Byrne resume, assim, o papel de um tradutor técnico ou de um comunicador técnico:

Os documentos de produto: uma mais-valia comercial

The challenge for technical communicators is to ensure that all of the relevant information is indeed conveyed but also that it is conveyed in such a way that the readers can use the information easily, properly and effectively. (ibid.: 23)

A crítica, Jody Byrne, alude várias vezes à liberdade que o tradutor tem de ter nas suas traduções e, mais especificamente, quando diz respeito a quando optar por retirar ou acrescentar informação. A autora aponta para esta liberdade que tem o tradutor, pois, fazer uma tradução, dita “à letra” poderá não ser apropriada. A tradução terá de ser feita de acordo com contexto cultural da língua em que se irá traduzir o manual (cf. Ibid.). Assim, o tradutor poderá ser um dos elementos envolvidos na criação do manual, cuja tarefa é a mais difícil, pois, além de ter de transmitir, de forma clara e correta, a informação, ele tem de encontrar a tradução mais próxima do texto original, para que não possa haver equívocos ou mesmo erros de interpretação, que poderiam, claramente, levar a um mau uso do parêntese.

O tradutor tem de ter em conta a complexidade dos manuais e, principalmente, a complexidade do vocabulário. Pois, ele deve procurar os termos específicos próprios a um produto numa determinada língua. Este é, sem qualquer dúvida, o ponto mais sensível de uma tarefa de tradução, pois o que pode estar correto ou significar algo numa determinada língua pode ter outro significado e outro valor noutra língua. Para evitar tais problemas, há que procurar informação, senão mesmo, fazer investigação, lendo bastante documentação sobre o produto em questão, pedir opiniões a técnicos, de forma a utilizar o vocabulário certo e adequado.

Um manual bem concebido e bem traduzido, que não contenha nenhum erro, que não deixe nenhuma dúvida, irá permitir que o produto não seja devolvido pelo consumidor à empresa. Estima-se que uma das razões mais frequentes na devolução do produto reside, precisamente, no não entendimento, por parte do consumidor, das explicações presentes no manual. Esta má interpretação resulta, na maioria dos casos, de uma má formulação por parte do comunicador técnico ou de uma má tradução por parte do tradutor.

Mas há ainda que salientar o facto de que o tradutor tem de ter em atenção o público visado pelo manual, já que a complexidade do vocabulário tem de mudar em função do público-alvo: ou este é especializado, e está familiarizado com a complexidade dos termos técnicos, ou ele não está

habituação e o discurso tem de ser adequado ao nível de conhecimentos de um público, considerado, geral.

Certas empresas encontraram uma estratégia para evitar os erros de tradução e, assim, limitar os custos que lhe estão adjacentes: este consiste em criar pequenas bandas desenhadas que explicam, por exemplo, como instalar um determinado produto, o que permite evitar que mais traduções sejam pedidas e facilitar a entrada do produto em diferentes mercados (cf. Terpstra, Sarathy, 2000: 279). O exemplo mais famoso é o da Ikea, uma vez que todos os manuais de instalação que acompanham os produtos são feitos a partir de pequenas bandas desenhadas e sem nenhuma referência linguística. Assim, todos os manuais da Ikea estão aptos a entrar em qualquer país (a não ser que haja mais requisitos que sejam exigidos) e a empresa não necessita de investir em traduções.

Além disso, e como refere a autora Jody Byrne, a informação terá de ser organizada, para que ela seja totalmente transmitida ao utilizador, para que não haja nenhuma omissão de importante e para que ele possa encontrar, de forma rápida e explícita, toda a informação de que necessita para uma boa utilização do produto assim como para garantir a sua segurança.

Such documentation will generally proceed from general to specific information, making sure that all new terms and concepts are adequately explained to ensure that readers do not become confused. (ibid.: 64)

2) O manual enquanto ligação ao consumidor final

a) A documentação de produto como certificação de confiança e de qualidade:

Segundo Gilberto Santos:

O cliente, consumidor final e o mercado não se compadecem com fatores de não qualidade que determinem insatisfação. (cf. Santos, 2008)

Estes dois conceitos são determinantes para a decisão final do consumidor. Porém, não há forma de definir o que estes dois conceitos englobam ou requerem, são critérios demasiado pessoais (cf. Cateora, Graham, 2007). O que, para uns, podem ser critérios de qualidade essenciais, para outros, podem não o ser suficientemente; depois, há que notar que os gostos e as necessidades dos consumidores podem divergir. Contudo, existem

Os documentos de produto: uma mais-valia comercial

critérios globais que podem ser reconhecidos, por todos, como sendo definidores de qualidade e de confiança.

De facto, a presença, no manual, de toda a documentação existente sobre o produto, as siglas referentes a uma entidade, sejam elas obrigatórias ou não, são, para o consumidor final, ou para o país de destino, uma certificação de que estão a comprar um produto que vai durar e que responde às normas de segurança e de saúde.

Pour le consommateur ou le client, il s'agit de mieux acheter. Donner la préférence à un produit industriel ou à un service certifié est le moyen d'obtenir des garanties. Ainsi, la certification peut être un critère de choix parmi les différentes offres existantes. (Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie, 2004: 4)

Além do mais, a documentação de produto proporciona vantagens competitivas à empresa, em relação à concorrência, já que ela é um elemento de persuasão, na decisão de compra do consumidor. Ela faz a diferença, e prova que a empresa está decidida em oferecer o melhor aos seus clientes, o que permitirá, desde logo, criar desde laços de confiança.

La certification est un acte volontaire qui peut procurer aux entreprises un avantage concurrentiel. C'est un outil de compétitivité qui établit la confiance dans leurs relations avec leurs clients. (ibid. : 2)

Para tal, existem várias formas de demonstrar esta confiança: via normas ou via siglas.

No artigo “The effect of documentation on customer perception of product quality” (Smart, Madrigal & Seawright, 1996), são colocadas várias questões que estão relacionadas com o paralelismo entre os documentos de produto e a qualidade de produto. Antes de avançar com as diferentes hipóteses, quero relembrar que este artigo faz essencialmente referência a *softwares* informáticos, porém, penso que a essência do artigo é demonstrar até que ponto os manuais são essenciais para a imagem do produto que a empresa quer transmitir. Consequentemente, neste estudo, ficou demonstrado o quanto as empresas têm de dar valor à documentação de produto e a razão pela qual esta não deve descartada. Além do mais, os autores explicam que, no caso de haver redução de custos por parte da empresa, os documentos de produto são um dos elementos que, o mais rapidamente, sofrem reduções de investimento. No entanto, os autores chegam a provar que, para o consumidor,

Os documentos de produto: uma mais-valia comercial

os documentos de produto se encontram intrinsecamente ligados à qualidade de produto.

A imagem 2 que se segue, e que foi apresentada pelos autores, ilustra perfeitamente o que vem na mente do consumidor. Segundo eles, o manual permite saber se o aparelho que ele escolheu é fácil de utilizar, se é eficaz, fácil de instalar, etc. Desta forma, e sempre segundo os autores mencionados, o manual tem impacto no consumidor, em relação à satisfação que ele oferece e à imagem de qualidade que ele transmite. Assim, seguindo o seu raciocínio, o manual é imprescindível para o produto: se o manual for bem concebido, o consumidor não terá necessidade de recorrer aos serviços pós-venda logo que se apresente uma dúvida. É, pois, um bom meio para aumentar o fator de confiança entre a marca e o consumidor.

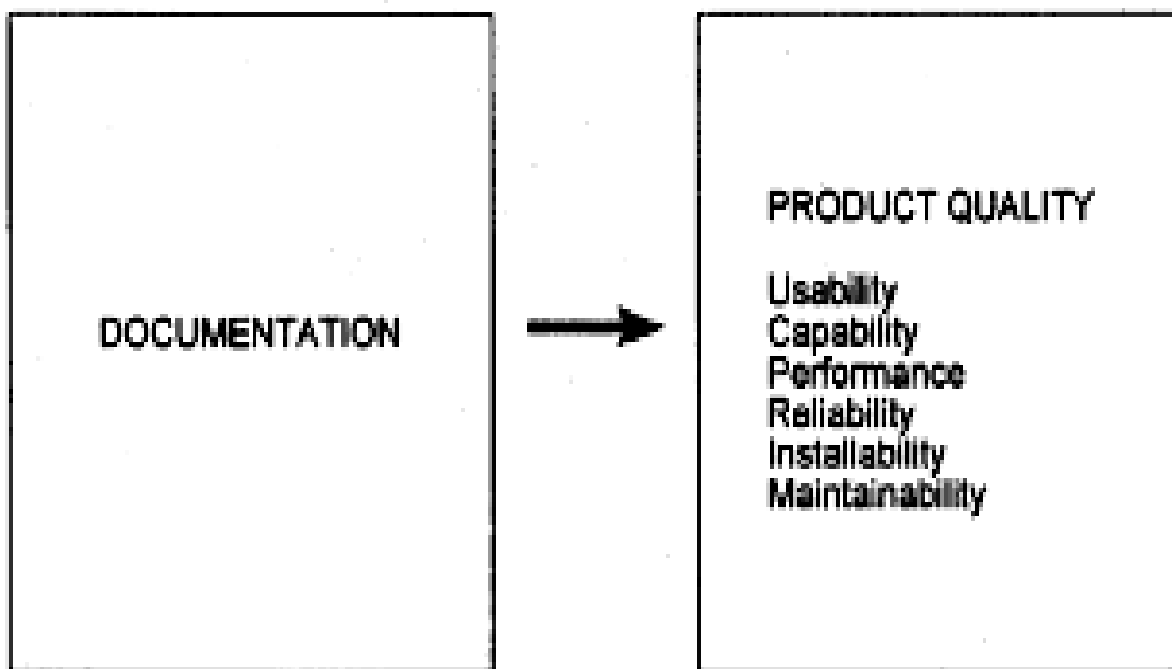


Imagem 2: “Model depicting documentation’s impact on customer’s perception of product quality”; fonte: Smart, Madrigal & Seawright, 1996: 2.

b) As normas:

Uma forma de conseguir a confiança do consumidor, ou mesmo do cliente, é de demonstrar que o produto responde a uma série de normas, que

Os documentos de produto: uma mais-valia comercial

ele está conforme às regras especificadas do país. Assim, uma marca que cumpre com estes requisitos fica associada, na mente do consumidor, à noção de confiança e de qualidade. Porém, não é fácil, para as empresas, trabalhar com normas, e isto por diferentes razões, razões essas que tentarei abordar aqui.

Antes de tudo, é importante entender o que são as normas e o que elas implicam. Sendo a regulação de produtos de suma importância, há que refletir sobre os seguintes aspetos:

- O que são normas?
- Qual é o objetivo delas?
- Quem regula as normas?

É a estas perguntas que eu irei tentar responder; irei igualmente abordar as vantagens e desvantagens destas para a empresa.

O que são, então, as normas. Segundo o Instituto Português de qualidade (IPQ), uma norma é:

Um documento estabelecido por consenso e aprovado por um organismo reconhecido, que fornece regras, linhas diretrizes ou características, para atividades ou seus resultados, garantindo um nível de ordem ótimo num dado contexto. De uma forma geral as normas são voluntárias. Tornam-se obrigatórias se houver legislação que determine o seu cumprimento.³

É necessário, antes de mais, proceder a um breve esclarecimento: as normas existem para regular os diferentes tipos de produtos (como, por exemplo, produtos agrícolas, livros, etc...) e diferentes categorias, como, por exemplo, a segurança, a qualidade, o ambiente, etc.

Como já foi explicado, as normas ajudam a regular certos pontos controversos, que podem levantar alguns problemas, quer seja no sector empresarial quer seja entre o sector empresarial e os consumidores. Sob este ponto de vista, as normas são uma ferramenta útil para o sector empresarial, já que os objetivos delas são facilitar as trocas entre os diferentes países e reduzir os custos, uma vez que elas permitem “equilibrar” e “uniformizar” os mercados. Assim, quando se fala em redução de custos é porque se considera que os produtos que respeitam as normas entram numa conformidade aceite a

³ Definição retirada do site : <http://www.ua.pt/sbidm/biblioteca/PageText.aspx?id=5459>, consultado em 7 de Abril de 2012.

Os documentos de produto: uma mais-valia comercial

vários níveis (Europeu e Internacional), o que é uma grande ajuda para as empresas, pois, assim, elas não têm de se preocupar em rever as normas referentes aos produtos de um determinado país. É claro que, como veremos mais tarde, existem exceções; certos países exigem que os produtos que entram no seu território tenham mais do que estas normas.

No contexto empresarial, criar uma norma é bastante complexo, pois ela tem de encontrar consenso nos diferentes países. Ainda que, como ficou muito bem esclarecido na definição dada pelo IPQ, as normas só passam realmente a ser obrigatórias quando elas se tornam legítimas. O facto de existir várias entidades reguladoras torna a aplicação das normas complicada. Existem entidades que fazem a regulação no seu próprio país, como o IPQ, que regula as normas a nível nacional e, depois, existem entidades que regulam as normas a nível sectorial e a um nível mais global, como no caso da ISO:

An increasing number of institutional practices has emerged to rule or improve organizational performances and reduce transaction-costs.⁴

A criação de uma norma passa por diferentes fases: no caso, por exemplo, da criação de uma norma da ISO, esta só é elaborada após um pedido de um dos membros do organismo ou, então, quando se deteta a necessidade da sua existência. Começa, então, um longo processo que visa encontrar um consenso entre os diferentes países membros. As normas são todas desenvolvidas por profissionais. Num primeiro tempo, elas encontram-se num estado de ensaio; depois de serem apresentadas aos membros da ISO e de serem discutidas, as normas podem sofrer algumas alterações, decorrentes das discussões às quais foram sujeitas. A seguir, as normas vão a voto, se elas forem aceites, elas passam a ser publicadas pela sede da ISO.

Em suma, criar uma norma leva o seu tempo, porque, para além de ela ter de satisfazer todas as diretivas de todos os membros aderentes a isso, ela também tem de contemplar os seus objetivos, que são de proteger os consumidores e de garantir qualidade ao produto.

Por vezes, as normas são vistas como uma barreira à entrada de alguns produtos, pelo facto de que têm de ser seguidas de forma restrita. Chris

⁴ http://www.maxwell.lambda.ele.puc-rio.br/Busca_etds.php?strSecao=resultado&nrSeq=14195@2

Os documentos de produto: uma mais-valia comercial

Marshall (Marshall, 2003) classifica as normas como sendo *Non-tariff barriers*, ou seja barreiras não tarifárias. Seguindo este ponto de vista, as normas são definidas como sendo barreiras porque, independentemente de não ter um carácter financeiro, elas são obrigatórias para a entrada num país. Sendo, o objetivo delas, de proteger o mercado doméstico. Além disso, o autor atribui-lhes uma desvantagem, pelo facto de que a empresa que quer exportar para um outro país, não estar familiarizada com estas normas e, por consequente, têm de se adaptar a elas, o que pode levar um certo tempo. Assim, várias medidas obrigatórias são consideradas barreiras não-tarifárias:

“[...] Customs documentation requirements, marks of origin, food and drugs laws, labeling laws, anti-Dumping laws; “buy national” policies, and so on.” (Terpstra, Sarathy, 2000: 46).

Enquanto barreiras ditas invisíveis, isto é impostas pelo próprio governo para controlar as entradas de mercadorias, estas medidas entram na categoria das políticas comerciais. (cf. Terpstra, Sarathy, 2000; 44).

Por outro lado, muitos autores também definem as normas como sendo uma forma de unificar mercados. Dito de outra forma, o facto dos países adotarem normas que são internacionais facilita quer as exportações quer as importações. (cf. *ibid.*; 274).

A ISO também afirma que as normas tanto são um auxílio às empresas como ao consumidor. Como podemos ver no *site* oficial da ISO, os objetivos principais das normas ISO são os seguintes:

- make the development, manufacturing and supply of products and services **more efficient, safer and cleaner**;
- **facilitate trade** between countries and make it **fairer**;
- provide governments with a technical base for **health, safety and environmental legislation**, and conformity assessment;
- **share** technological advances and good management practice;
- disseminate **innovation**;
- **safeguard consumers**, and users in general, of products and services make life; simpler by providing **solutions** to common problems.⁵

⁵ Informação retirada do site http://www.iso.org/iso/about/discover-iso_what-standards-do.htm consultado em 1 de maio 2012

Os documentos de produto: uma mais-valia comercial

Desta forma, e segundo a definição da ISO, as normas foram criadas para poder proporcionar ao consumidor uma maior confiança no produto que ele irá comprar. Além do mais, as normas favorecem uma abertura de mercado, já que elas tentam encontrar um consenso que corresponde, de uma forma equilibrada, às exigências dos países. Assim, segundo a ISO, as normas são positivas porque elas trabalham para uma cooperação entre países e para uma melhor divulgação da informação, o que é benéfico, tanto para as empresas como para os consumidores.

Por outro lado, temos de ter em conta que a maior parte das normas visam a criação de um Mercado Único e a proteção do consumidor. O facto é que, os produtos que respeitam as normas todas são bem vistos pelo consumidor, o que já é uma grande vantagem competitiva, uma vez que eles se tornam sinónimo de qualidade.

Além disso, e como já foi referido anteriormente, as normas não têm obrigatoriamente de ser adotadas pelas empresas; cabe a cada uma escolher se deve aplicá-las ou não.

Ora, uma norma não deve ser igual para todos os produtos. Esta deve ser criada em função do produto e do país de exportação e ser compreendida por todos os consumidores. As traduções têm, pois, de ser muito controladas, para que não haja equívocos e más interpretações. Esta tarefa é incumbida a cada representante de cada entidade normativa nacional.

Consequentemente, podemos notar que as normas têm um carácter conflituoso, pelo facto de tanto poderem ser interpretadas de forma positiva como negativa. O é certo é que ainda se tem de percorrer um caminho bastante longo antes de se conseguir criar um Mercado Único, sobretudo devido ao facto de existirem inúmeras entidades reguladoras. Encontrar um consenso não será, porventura, fácil, até porque muitos países ainda são muito protecionistas em relação à entrada de novos produtos e à proteção das suas próprias empresas.

As normas permitem que se aja para proteger o consumidor e ajudam as empresas a poder diferenciar-se umas das outras, já que elas são vistas, na maioria, como tendo qualidade.

c) As entidades reguladoras

Seria muito presunçoso da minha parte tentar abordar todas as entidades que são reguladoras das normas, pelo facto de estas serem muito numerosas, mas também porque elas existem em diferentes graus, isto é, a nível nacional como a nível internacional.

De facto, cada país tem o seu próprio organismo nacional, que regula as condições de entrada de produtos no país, como no caso do IPQ, Instituto Português de Qualidade, que confere o carimbo NP, ou seja, Norma Portuguesa. Contudo, existem outras a nível internacional, que são organismos cuja função principal é encontrar um consenso entre os diversos países, de forma a permitir que os produtos possam circular de forma mais livre, mas somente no caso de os produtos respeitarem as normas e de as aplicarem corretamente.

Sendo muitos os organismos limitar-me-ei a abordar as entidades que regulam as normas com as quais trabalhei, e que são a ISO e as normas da União Europeia.

O organismo internacional, ISO (*International Organization for Standardization*) possui as normas que, a nível internacional, são mais reconhecidas e mais distinguidas. O objetivo da ISO sempre foi de tentar criar umas normas que pudessem ser aplicadas a nível internacional e que permitissem, pela mesma ocasião, facilitar o câmbio entre os diversos países.

ISO representa um interessante objeto de estudo por ser internacionalmente legitimada e transformar diversas crenças e valores em regras e normas que se tornam mitos e cerimónias. (cf. Taquemori, 2009)

A nível europeu, existem três entidades reguladoras das normas, que formam o grupo chamado ESOs: *European Standards Organizations* (Organismos europeus responsáveis pelas normas), e que são elas:

- CEN (Comité Europeu de Normalização);
- CENELEC (Comité Europeu para a Normalização Eletrotécnica);
- ETSI (Instituto Europeu de Normas das Telecomunicações).⁶

Estes organismos são muito parecidos e os seus objetivos são comuns; porém, eles distinguem-se uns dos outros pela área em que eles evoluem. A

⁶ Informação retirada do site: <http://www.ua.pt/sbidm/biblioteca/PageText.aspx?id=5459>, consultado em 7 de Abril de 2012.

Os documentos de produto: uma mais-valia comercial

frase que se segue define perfeitamente os objetivos destes organismos, porque é que eles são importantes na criação de um mercado comum e como é que eles ajudam ao desenvolvimento económico e tecnológico:

The standardization system aims to increase market potential, encourage technological development and guarantee the safety and health of consumers and workers, as well as contribute to a greener world.⁷

O Comité Europeu de Normalização, criado em 1975, baseando-me no *site* do organismo, destina-se a proteger, principalmente, os consumidores europeus e o ambiente, “eliminando” certas barreiras à entrada, o que facilita a transação de produtos entre países aderentes ao organismo. Hoje em dia, 33 países da Europa constituem este organismo que é sem fim lucrativo. A principal tarefa do comité internacional é de criar as normas e de confirmar que os produtos estão conforme a estas normas. O organismo quer-se, também, promovedor de associações assim como de um bom entendimento entre os diferentes países.

As duas outras entidades são mais específicas, como, por exemplo, o Comité Europeu para a Normalização Eletrotécnica, criado em 1973. Os objetivos são os mesmos do que os do comité Europeu de Normalização, porém, este organismo dedica-se, especialmente, a tudo o que toca os aparelho elétricos. Expertos na área são responsáveis pela criação de normas que digam respeito à segurança dos consumidores e que estejam destinadas a proporcionar qualidade ao produto. No que diz respeito ao Instituto Europeu de Normas das Telecomunicações, os seus expertos dedicam-se a criar normas para as tecnologias, igualmente no âmbito de ajudar o consumidor ou o ambiente e de atribuir qualidade ao produto.

Este organismo diferencia-se também pelo facto de não ser exclusivamente Europeu; dito de outra forma, é um organismo internacional que é reconhecido na Europa.

Em suma, o principal papel destes organismos é adaptar as diferentes normas presentes em cada país a um nível mais global, para que exista entendimento e cooperação entres os diversos países aderentes, assim como

⁷ Informação retirada do site: <http://www.cenelec.eu/aboutcenelec/whatwestandfor/index.html>, consultado em 1 de Julho de 2012.

Os documentos de produto: uma mais-valia comercial

desenvolver os mercados. No caso europeu, por exemplo, o objetivo mais concreto é criar um mercado único.

Assim, e a título de exemplo, podemos mencionar os objetivos futuros do Comité Europeu de Normalização, entre 2011 e 2013; segundo o *site* oficial do organismo, eles são os seguintes:

- foresee and respond to market needs;
- ensure continuous improvement throughout the system;
- build partnership;
- implement good governance.⁸

Para concluir este pequeno resumo sobre as entidades reguladoras, gostava de abordar um tópico bastante interessante, que é a legislação Diretiva Nova Abordagem. A União Europeia tentou encontrar um consenso para que as mercadorias pudessem circular de forma mais livre. Assim, a U.E. adotou uma legislação onde se exige que os produtos cumpram requisitos para poderem formar um Mercado Único; esta legislação tem por nome Diretiva Nova Abordagem. O que diferencia esta legislação de todas as outras? A Diretiva Nova Abordagem aboliu todas as regras que diziam respeito às características técnicas e só legisla sobre segurança e saúde, sendo que as normas técnicas passam a ser da responsabilidade da própria empresa.

Consequentemente, as entidades garantem um certo grau de qualidade, que é reconhecida aos olhos do consumidor. O manual permite, pois, que se transmita confiança e que se garanta qualidade ao consumidor final ou cliente, já que ele informa de todos os riscos e de todos os cuidados que o consumidor tem de ter com o produto.

d) Aplicar as normas:

Durante o meu estágio, tive de aprender a lidar com normas e a aplicá-las. Antes de tudo, é necessário estudá-las para sabermos no que elas consistem e como é que elas são aplicadas ao contexto em que elas se encontram. Uma vez estudadas e analisadas, elas têm de ser aplicadas em conformidade com todas as especificações que ela menciona.

As normas podem ser aplicadas de forma diferente:

⁸ Informação retirada do site: <http://www.cen.eu/cen/AboutUs/Strategy/Pages/default.aspx>, consultado em 1 de Julho de 2012.

Os documentos de produto: uma mais-valia comercial

- diretamente no manual;
- via um certificado, integrado no manual;
- na embalagem do produto.

Uma norma aplicada diretamente ao manual pode recair sobre:

- as imagens: os símbolos, o tamanho de imagem, a localização das imagens;
- o texto: o texto obrigatório, o tamanho da letra, a fonte da letra.

Na maioria dos casos, estas normas aplicam-se à segurança e à saúde do consumidor. É importante realçar os perigos e os devidos cuidados que o consumidor tem de tomar, por isso, é necessário que toda a informação relativa a este tipo de informação seja muito bem destacada. Desta forma, a utilização de *Warnings* e de texto em negrito é muito comum. Depois, estas aplicações podem ser usadas em todos os idiomas, uma vez que estes pormenores têm o mesmo impacto nas diferentes culturas: chama a atenção para o perigo e os cuidados a ter.

Existem, igualmente, normas reguladoras quanto ao texto que tem de ser inserido nos manuais. Como referi anteriormente, um dos primeiros capítulos do manual tem de dizer respeito às questões de segurança. Assim, o texto referente a este capítulo não é da responsabilidade da empresa, pois tem de seguir à letra as normas exigidas.

Uma outra forma de fazer aplicar as normas é por via do certificado. O certificado não é obrigatório, a não ser que ele seja exigido à entrada do produto num determinado país, como o veremos mais a frente. A obtenção de um certificado é da responsabilidade de um organismo, que é responsável pelo controlo da conformidade de um determinado produto. Este certificado, apesar de ser muito questionável, tem um certo impacto na decisão do consumidor, na medida em que lhe transmite um certo grau de confiança. Por outro lado, se ele for exigido no país onde o produto é exportado, o certificado é uma forma de salvaguarda para o consumidor.

Assim, segundo o CERTIF (Associação para a Certificação), o certificado oferece as seguintes vantagens:

Os documentos de produto: uma mais-valia comercial

- reforça a confiança dos clientes;
- faz a diferença face aos concorrentes;
- aumenta a competitividade através da redução dos custos da não qualidade;
- reforça a imagem da empresa;
- facilita o acesso a novos mercados;
- permite evidenciar o cumprimento de requisitos regulamentares.⁹

A utilização de tal documentação, e a aplicação das normas às quais ela tem de obedecer, valoriza o produto, o que ajuda a criar laços de confiança com o consumidor final. O manual é, pois, uma parte integrante do produto; ele é um apoio e um aliado para a empresa, no sentido em que prova ao consumidor, ou cliente, que ele está perante um produto de confiança e de qualidade. Desta forma, o manual estabelece uma ligação entre o consumidor final e a empresa.

e) A etiquetagem como marca de confiança:

As etiquetas visam agilizar o primeiro contacto do consumidor com o produto. O seu papel consiste em fornecer a informação básica e, em alguns casos, em abordar vários alertas e cuidados a ter em relação ao produto. A informação faz, geralmente, referência às condições de instalação, quando é um produto elétrico, às diferentes fontes de alimentação, à potência necessária, etc. Esta informação, não sendo extensa, aparece traduzida em várias línguas, o que permite diminuir alguns custos de adaptação ao mercado. Contudo, como explicam os autores Vern Terpstra e Ravi Sarathy (2000: 279), a presença desses diversos idiomas pode dever-se às normas impostas pelo governo, quando o país é, por exemplo, dividido em diversas regiões onde os idiomas são diferentes.

Devido ao excesso de informação na embalagem será muitas vezes necessário incluí-la dentro da embalagem do produto. O que explica o facto de, por vezes, se encontrar dentro da embalagem informação que está em panfleto ou folha solta. Esta informação corresponde à informação que não se conseguiu imprimir na embalagem e que o fabricante tem de transmitir já que muitas vezes ela refere-se à instalação.

A presença de uma sigla é, também, muito comum. Estas encontram-se, geralmente, na embalagem do produto ou, ainda, impressas no manual. A

⁹ Informação retirada do site: <http://www.certif.pt/cprodutos.asp>, consultado em 7 de Abril de 2012

Os documentos de produto: uma mais-valia comercial

presença destas marcas/siglas são muitas vezes sinónimo de confiança, segurança e qualidade para o consumidor. Podemos encontrar siglas de diferentes níveis e que pertencem a diferentes instituições, como, por exemplo:

- internacionais, como, por exemplo, a ISO ou ainda o MADE IN;
- comunidades económicas, como o CE, por exemplo;
- nacionais, como a NP (norma Portuguesa).

A presença de siglas, tal como, por exemplo, CE, para Comunidade Europeia, transmitem confiança ao consumidor final. Este label certifica ao cliente que o produto passou por testes, que permitem ao produto circular livremente nos países pertencentes à União Europeia.

Consumers good sold into the EU will normally carry a CE mark to show its compliance with the EU legislation on quality standards, and other markets [...]. (cf. Marshall: 2003)

Desta forma, os documentos de produto, como o manual de instruções, podem ser meios perfeitos para transmitir confiança e garantir a qualidade, tanto ao consumidor final como ao cliente. A documentação técnica é, pois, indispensável para uma empresa.

Vimos que os documentos de produto são uma ajuda para a empresa e que eles são essenciais na exportação do produto. É, por isso, primordial ter noção das normas a aplicar no próprio país, mas também, e sobretudo, conhecer as especificações e os critérios a respeitar aquando da entrada de um produto num novo mercado, sobretudo quando esses novos mercados têm critérios muito específicos.

3) Exportação de produto, as diferentes formas de entrada nos países:

a) Exportação internacional

Ao exportar um produto para um país estrangeiro, a empresa tem de estar mentalizada de que ela deve mudar de política de produto. A obrigação que as empresas têm de mudar as suas políticas de produto prende-se com as questões legais. Com efeito, é necessário que a empresa conheça os critérios específicos aos quais o produto deve responder, para poder entrar num determinado país.

Os documentos de produto: uma mais-valia comercial

Existem várias formas de entrar no país com o qual queremos iniciar uma relação de negócios. A informação pode ser encontrada em certos organismos ou mesmo em certas empresas cuja principal tarefa é a de informar sobre as respetivas legislações, sobre os documentos que são necessários e sobre o preço da documentação.

No que concerne as especificações, só pretendo abordar a documentação técnica, pois não tenho a pretensão de alargar o meu estudo a outras entradas de produtos, pelo facto de correr o risco de enveredar por outros domínios que vão para além da minha formação académica e da minha experiência de estágio.

Para além do manual, o produto também deve ir acompanhado de uma série de outros documentos, que já referimos, que comprovem que o produto está conforme a todas as exigências do novo mercado, como, por exemplo, as certificações de qualidade, as etiquetas de produto ou, ainda, as siglas, que são colocadas na embalagem do produto. A não presença desta documentação impedirá a entrada no mercado.

Se esta documentação é vista de forma positiva por parte do consumidor, para certas empresas ela é encarada como um entrave, uma vez que dificulta a entrada do produto no país de exportação (cf. Marshall: 2003). Ela obriga a que as empresas respeitem escrupulosamente a legislação e é, por isso, muitas vezes responsável pelos atrasos na entrega de mercadoria como, também, pela não concretização do projeto de exportação (cf. Ibid.).

É, de facto, essencial procurar informações sobre a política de produto, de forma a garantir o sucesso da exportação. Várias entidades (nacionais ou internacionais) podem ajudar as empresas neste processo, como, por exemplo, as camaras de comércio. Esta entidade saberá informar se o produto que se pretende exportar obedece às normas impostas no país de exportação e se a informação relacionada com o produto tem de ser ou não traduzida.

Em suma, a empresa tem de ter noção de que o desejo de expandir o seu mercado além-fronteiras pode-se revelar oneroso: para conseguir a documentação necessária e para adaptar o produto às normas locais, os gastos financeiros têm de ser contabilizados e o tempo dispensado também deve ser tomado em consideração. Com efeito, o fator tempo é muito importante num processo de exportação, uma vez que a documentação pode

Os documentos de produto: uma mais-valia comercial

demorar um certo tempo até ser entregue ou que as traduções podem ter atrasos e não respeitar as datas anteriormente estipuladas.

b) As dificuldades de entrada: o exemplo da Rússia

Gostaria, para exemplificar o que foi avançado anteriormente, fornecer um exemplo concreto, que é o da Rússia.

Por múltiplas razões, o mercado russo torna-se muito atrativo para as empresas. De facto, a dimensão do país é sinonimo de grande potencialidade de mercado e a presença de grandes quantidades de matéria-prima é também um fator muito atrativo para as empresas estrangeiras.

A entrada de produtos estrangeiros e de IDE (Investimento Direto Estrangeiro) tem vindo a aumentar nos últimos anos, pois a legislação russa, no que toca às importações estrangeiras no mercado russo, tem sido mais branda, no entanto, ainda é significativamente controladora. Promover parcerias entre empresas russas e estrangeiras, tem sido uma forma de atrair investimento estrangeiro. Estes investimentos e estas importações permitem à Rússia posicionar-se em primeiro lugar nos países mais atrativos da Europa Central.

Segundo o Dossier de 2007 da AICEP (Agência de Investimento e Comércio Externo de Portugal), a importação de equipamento eletrónico representava, na Rússia, 44% das importações. Em relação às exportações portuguesas para a Rússia, a exportação de equipamento elétrico português está, segundo a AICEP (2007), no segundo lugar dos produtos mais exportados. O que representava, 15,71% das exportações para o mercado Russo.

O mercado russo tem, pois, chamado a atenção de inúmeras empresas estrangeiras, bem como das portuguesas. Contudo, existe uma condição a cumprir, que é muito importante para o sucesso da entrada de certas categorias de mercadorias no território Russo, como no caso dos produtos eletrónicos. A entrada de qualquer produto desta categoria é bastante regulada e tem de seguir exigências estipuladas pelo governo russo. O não cumprimento das normas, referentes às especificações técnicas e à segurança do consumidor, proíbe a entrada do produto no mercado.

Os documentos de produto: uma mais-valia comercial

A razão desta regulamentação prende-se com o protecionismo imposto pelo governo, porém, há que salientar que muitas das normas que são pedidas pela Rússia, já são aplicadas às mercadorias nacionais, uma vez que elas visam, principalmente, a proteção do consumidor e que, em 1992, uma lei sobre a Proteção dos consumidores, no que diz respeito à saúde, à segurança e ao ambiente, já tinha sido instaurada em Portugal. Desde essa data, toda a documentação de produto (manuais, etiquetas) que acompanha o produto que entra na Rússia deve estar obrigatoriamente traduzida em Russo, sob pena de ser proibida a comercialização.

A partir de 2006, uma nova regulamentação foi imposta a todos os produtos, fossem eles produzidos no território Russo ou importados, que obrigava a que eles fossem acompanhados de um certificado. Este certificado provaria a conformidade, ou seja, garantiria que o produto tinha sido submetido a uma série de testes e que, por tal facto, ele responde a todos os critérios definidos pelas autoridades russas.

Qualquer produto que não tenha este certificado não pode ser comercializado e não consegue passar a alfândega.

III) Atividades desenvolvidas durante o estágio

1) As ferramentas utilizadas

Antes de abordar as tarefas que tive de desenvolver durante o meu estágio na Teka Portugal SA, penso que é necessário abordar as ferramentas com as quais trabalhei. O meu trabalho era, maioritariamente, realizado com o apoio informático, e tinha, por isso, de recorrer a diferentes programas informáticos e a diferentes *softwares*.

O programa mais utilizado foi o *Word*. Todos os manuais foram feitos a partir de este *software*. Penso que a minha formação académica me ajudou muito (as disciplinas de multimédia) porque, de facto, tínhamos de saber criar estilos, cabeçalhos diferentes, *layouts* ou ainda, por exemplo, lidar com margens diferentes no mesmo documento.

Tive de me habituar a trabalhar com o *Excel*, pois não tinha usado muito este programa e, conseqüentemente, as minhas noções eram muito básicas. Com o tempo, aprendi a trabalhar com ele, pois, as tabelas do *Excel* ajudavam-me a organizar as prioridades de trabalho, a acompanhar o avanço de um projeto, a registar a receção das traduções, etc.

A formatação de imagens e as capas dos manuais eram feitas a partir do programa *Adobe Illustrator*. As imagens das descrições do produto eram igualmente elaboradas com este *software*.

Dois outros *softwares* também foram muito preciosos no meu trabalho para a empresa: o *Microsoft Dynamics AX* e o *Lotus note*. O *Microsoft Dynamics AX* é um *software* de gestão de empresa enquanto o *Lotus note* é

um *software* de gestão documental. É essencial para um colaborador da Teka saber como funcionam estas duas ferramentas porque é onde se encontra armazenada toda a informação referente aos produtos e aos clientes.

2) Elaboração e correção de manuais:

A minha principal atividade, durante o período do meu estágio, foi a elaboração e a formatação de manuais. Com o tempo, as minhas tarefas foram sendo mais exigentes e de maior responsabilidade, já que fui aprendendo como funcionavam as diferentes etapas pelas quais passava a elaboração de um manual, antes de este ser impresso para ser lançado no mercado.

Numa primeira fase, tinha de fazer a revisão linguística e a formatação dos manuais. Creio que esta primeira tarefa se destinava a que eu tomasse contacto com a elaboração dos manuais. Este primeiro contacto com os manuais permitiu, pois, que eu compreendesse quais as diferentes partes que os compõem e ajudou-me a ter uma visão geral dos produtos que a empresa estava a produzir.

É essencial conhecer o funcionamento do manual e ter em mente que ele tem de seguir critérios e normas específicos. Descobrimos, pois, que o manual é constituído por diferentes blocos de texto.

O manual, e isto independentemente do produto, tem de seguir uma linha considerada universal para ter conformidade, assim, os blocos que o compõem devem ser os seguintes: a instalação, a segurança, a descrição do produto, a parte operativa do produto, a manutenção, os problemas que possam surgir, mas que possam ser emendados pelo consumidor. Assim, o manual deve ser constituído pelos capítulos seguintes:



Imagem 3: A concepção de manuais. Fonte: Teka, apresentação ppt.

Vejamos um exemplo do manual de micro-ondas, para dar uma ideia de como é concebido e quais os diferentes blocos que o constituem:

Os documentos de produto: uma mais-valia comercial

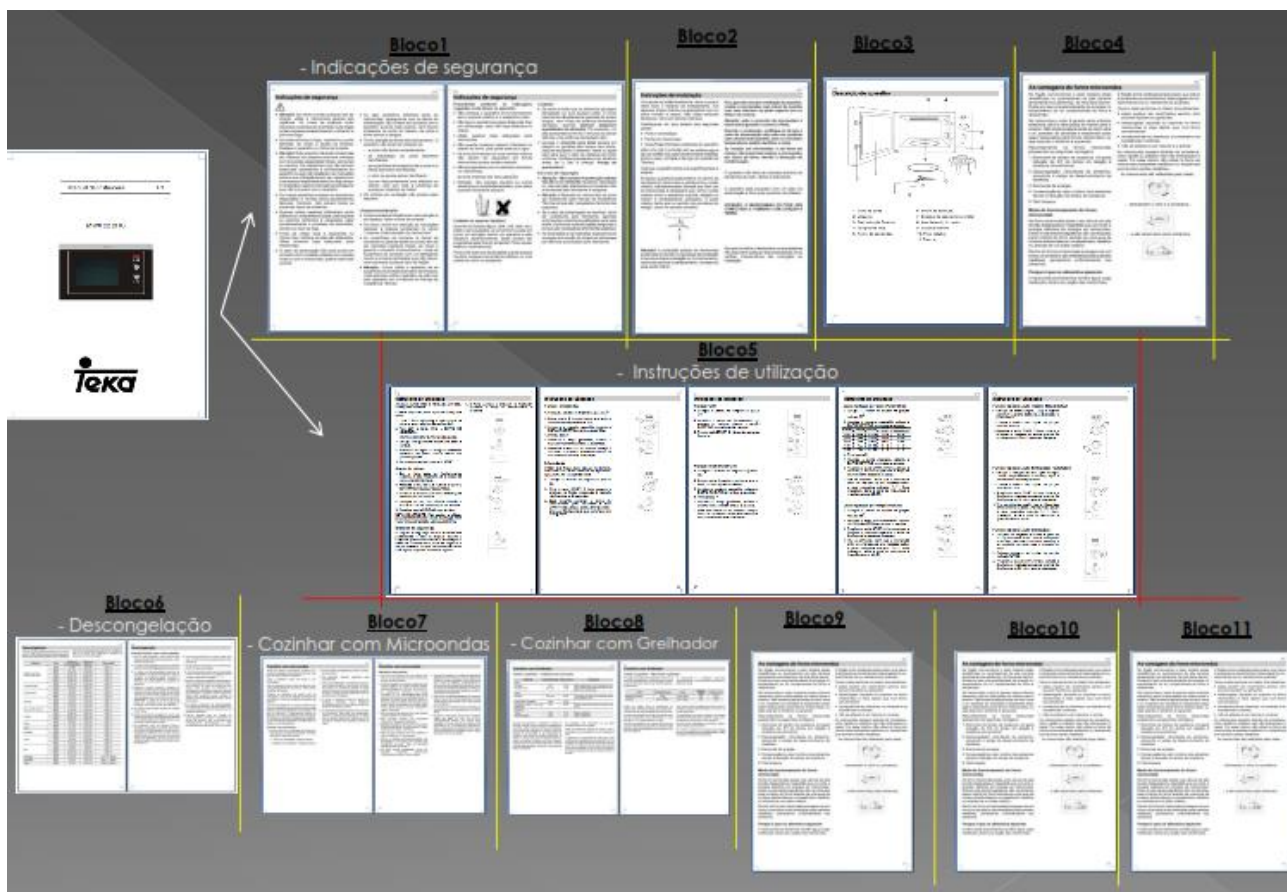


Imagem 4: A Concepção de manuais. Fonte: Teka.

Destes blocos de texto que constituem o manual, nem todos têm de ser alterados segundo o produto e o modelo do produto. Assim, no manual de micro-ondas, os únicos blocos de texto que têm de mudar são:

- o da descrição do micro-ondas (bloco 2), pois, os micro-ondas têm diferentes controladores e acessórios;
- o da parte operativa (bloco 5), porque as funções e os botões divergem também segundo o modelo.

Para mudar a parte operativa é necessário saber quais as diferentes funções que o micro-ondas desempenha. Para tal, tem de se seguir o que chamam, de forma abreviada, as ETP, ou seja, as Especificações Técnicas do Produto. Os colaboradores da Teka têm de se guiar pelas ETP para conhecer as diferentes especificações do produto, o mercado de destino, os acessórios que o irão acompanhar assim como as diferentes diretivas relativas à sua exportação.

Os documentos de produto: uma mais-valia comercial

Tive, pois, de aprender a trabalhar rapidamente com as ETP, uma vez que era neste documento que eu me tinha de basear para poder elaborar o manual. Era, também nas ETP que se encontrava a informação sobre os idiomas a usar para os manuais e sobre o PA, isto é o código de Produto Acabado. Este código é muito importante, na medida em que ele é a referência base para qualquer pesquisa sobre o produto, ou seja, só com este código se pode encontrar o que engloba o produto (as ETP, a documentação técnica, etc.)

É importante referir que tudo, na Teka, funciona com códigos. Tal como já foi dito anteriormente, trabalhei com duas bases de dados: sendo a primeira a *Microsoft Dynamics AX*, onde todos os produtos e componentes de produto são colocados, e onde é atribuído um código a cada um dos elementos. A essência deste *software* são os códigos, na medida em que é graças a eles que podemos ter acesso à informação. Assim, tive de me adaptar rapidamente às Especificações Técnicas (ETP) e tive de aprender a saber utilizar este *software*, uma vez que os manuais e os outros elementos do produto também são classificados por códigos.

As razões pelas quais podia necessitar de ir ao *Microsoft Dynamics AX* eram diversas. Por exemplo, podia ter acesso a um código de produto acabado ou a uma referência do produto e precisava de saber quais eram os manuais que estavam associados ao produto. Era também no *Microsoft Dynamics Ax* que tinha de ir buscar os novos códigos de manuais.

A segunda base de dados, o *Lotus Note* é dedicada à documentação técnica. Utilizava-o com muita frequência, pois é no *Lotus note* que podia encontrar todos os manuais que, até então, tinham sido aprovados. Era, ainda, no *Lotus Note* que podia ter conhecimento de todas alterações às quais o manual tinha sido submetido. De facto, a cada mudança feita, o manual tinha de ganhar uma nova versão e as mudanças incrementadas tinham de ser explicitadas, com a finalidade de poder conservar o histórico, uma vez que é difícil, com tantos manuais, ter a noção das razões que levaram a estas alterações.

Eu tinha de responder às solicitações internas e externas: quando havia pedidos de manuais, por parte de outros colaboradores da Teka (de Portugal ou de outras subsidiárias estrangeiras), tinha de fazer um apanhado de todos

Os documentos de produto: uma mais-valia comercial

os manuais requeridos. Na maioria dos casos, só tinha, como informação, o código do número acabado ou então a referência do produto. Podia-me também ser pedido o idioma específico para um determinado produto. Podia ser questionada relativamente à existência de um manual num idioma específico para um modelo específico. Vejamos: um colaborador podia necessitar de um manual em russo para um micro-ondas cuja referência era X. Para poder dar uma resposta, para poder confirmar que tínhamos este idioma, tinha de fazer um apanhado dos idiomas utilizados para este tal produto. Consequentemente, tive de aprender a trabalhar muito rapidamente com estas duas ferramentas: o QSI e o AX.

No que diz respeito à revisão linguística, era responsável pelos seguintes idiomas: o português, o francês, o inglês e, também, o espanhol. Sendo certo que não tenho bases noutras línguas, era-me, por vezes, possível identificar erros de tradução ou ainda a falta de algum bloco de texto, como foi, por exemplo, o caso do italiano, do holandês ou, ainda, o alemão. Também não me foi difícil identificar a falta de blocos de textos noutras línguas, mesmo que o alfabeto fosse diferente. De facto, o manual base, no qual tinha de me basear, era sempre o que estava redigido em inglês. Com efeito, todos os manuais eram construídos com base no manual inglês e eu pude, assim, facilmente, guiar-me e entender quais eram os diferentes capítulos e subcapítulos e não me perder.

É verdade que uma das maiores dificuldades que encontrei foi a formatação de manuais cujos idiomas tinham um alfabeto diferente do nosso, como foi o caso das línguas com alfabeto cirílico ou árabe. Formatar manuais russos, polacos, checos, por exemplo, foi bastante trabalhoso. A primeira preocupação a ter é sempre de não modificar nada no texto, pois seria muito difícil identificar o erro. Outro ponto a ter em atenção é a fonte da letra, porque muitas das vezes a fonte não reconhece os caracteres ou os acentos do idioma em causa. Depois, certos idiomas também são fáceis de confundir.

Em relação à formatação do texto, eu tinha de seguir as *guidelines* da empresa, ou seja, todos os manuais dos produtos tinham de estar apresentados da mesma forma; para tal deviam ter:

Os documentos de produto: uma mais-valia comercial

- o mesmo tipo e tamanho de letra;
- as mesmas margens;
- as mesmas imagens .

É essencial abordar uma questão que irei aprofundar mais exaustivamente na terceira parte do meu relatório e que é a importância que as normas têm na concepção dos manuais. A norma que quero abordar aqui é a norma ISO 639-1.

A norma inicial é a ISO 639, criada em 1967, e que teve o seu fim em 2002, para, de seguida, dar origem a três vertentes: as ISO 639-1, 639-2 e 639-3. A primeira norma comportava 639 códigos de países. A que nos interessa é a norma ISO 639-1. Esta norma foi concebida essencialmente para poder codificar os nomes dos países. Na Teka, utilizam-se estes códigos para poder identificar as línguas que compõem o manual.

Na norma ISO 639-1, cada código é formado por duas letras, e ela engloba 136 códigos; essas duas letras não correspondem, necessariamente, às duas primeiras letras do nome do país. Outro erro a não cometer é pensar que os códigos são baseados na tradução em inglês. Os códigos podem ser baseados nos exónimos (ou seja, no nome próprio de um país, mas que se encontra traduzido numa outra língua) ou então podem ser baseados em endónimos (que é o antónimo de exónimo, ou seja, o nome próprio não está traduzido numa língua estrangeira, o país guardando a sua ortografia original). Estes erros são muito comuns e podem levar a confusões, pelo que é sempre bom ter alguma tabela com as devidas correspondências. Mas vejamos quais podem ser os equívocos:

Temos o exemplo da Albânia, sendo o nome em Inglês (o exónimo) Albania, a lógica seria que o código fosse AL; no entanto, o código foi baseado no seu nome original (no seu endónimo): “Shqip”. Desta forma, o código não é AL, mas sim SQ. Outro caso semelhante é o da Grécia, o seu exónimo em inglês é Greek, o seu endónimo : “Ελληνικά”. O caso é um pouco mais complexo, devido ao alfabeto, por isso, o código foi baseado na fonética da palavra endónima, pelo que o código para a Grécia não é GR mas sim EL.

Certos códigos também geram confusão pelo facto de serem demasiado parecidos, como no caso da Eslováquia e da Eslovénia, em que os respetivos

códigos são SK e SL. Também o código da Ucrânia, UK, pode ser confundido com o código UK do Reino Unido. Este equívoco é bastante comum, porém, o código para o Reino Unido é o EN.

Geralmente, os códigos de países encontram-se na capa do manual e na ordem em que os idiomas correspondentes são organizados dentro do manual. É também possível encontrar estes códigos dentro dos manuais, nos cabeçalhos. A utilização dos códigos, nos cabeçalhos, é bastante útil para o consumidor, assim como para quem está a tratar dos manuais, já que permite a rápida identificação da língua, ainda que, seja primordial saber que código corresponde ao idioma que procuramos.

O último ponto que pretendo abordar é o *Docuglobe*: a Teka é a única empresa portuguesa a possuir este *software*. O *Docuglobe* funciona da seguinte forma: basta escolher quais os blocos de texto que precisamos para construir o manual e o respetivo idioma e ele vai automaticamente buscá-los e colocá-los na ordem certa. Penso que é uma ferramenta muito interessante porque ela permite criar o manual de uma forma rápida e segura, no sentido de que não faltará nenhuma informação.

3) Interagir com os produtos:

Tive a possibilidade de observar e de participar nas diferentes etapas pelas quais um produto tem de passar. Assim, pude colaborar em algumas auditorias de produto, o que me permitiu conhecer a forma como os outros departamentos funcionavam, como no caso do departamento da qualidade ou, ainda, da linha de produção.

Desta forma, pude interagir diretamente com a conceção dos produtos. Para confirmar se todas as funções do produto estavam corretamente descritas, tive de me colocar no lugar do consumidor final e experimentar os diversos passos descritos nos manuais. Esta tarefa permitiu-me ter a certeza de que o manual não continha nenhuma anomalia.

Tive de interagir também com o produto quando quis saber quais os passos a seguir numa determinada funcionalidade do produto. O objetivo não era confirmar se as modalidades estavam corretas, mas sim de transcrever uma nova funcionalidade que tinha de ser inserida no manual. Tinha de anotar os diferentes passos, as diferentes mudanças que ocorriam, como, por

exemplo, a mudança no *display* ou sons. Uma vez este levantamento feito, a minha tarefa consistia em transcrever as várias etapas. Estas transcrições tinham de ser feitas, em primeiro lugar, em inglês, pois iria ser a base para possíveis traduções noutros idiomas.

4) As traduções

Tive também de fazer traduções, sobretudo de inglês para português ou francês e, algumas vezes, para espanhol – quando as traduções não eram muito grandes, caso contrário mandava-se traduzir o documento. Essas traduções podiam incidir em partes que visavam introduzir novas funções nos manuais ou então em passos que tinham de ser transcritos, como expliquei anteriormente. Quando estava a formatar manuais em francês, também os revia para poder ver se não tinha erros ou qualquer outra incongruência.

Também tive de preparar manuais para a tradução, ou seja, devia seleccionar e retirar as partes que eram necessárias para serem traduzidas.

De igual forma, foi-me pedido que traduzisse um manual; senti grande dificuldade pelo facto do vocabulário técnico do manual pertencer ao de um outro eletrodoméstico que não o um micro-ondas. Até então só tinha tido contacto com o vocabulário técnico ligado aos fornos.

Durante o meu período de estágio tive a sorte de estar integrada num grande projeto da *Teka* que envolvia muitos manuais e, por consequência, muitos idiomas. o projeto envolvia uma encomenda de vários produtos para diferentes mercados. Numa primeira fase, tive de fazer um apanhado dos idiomas e identificar a que produtos eles se destinavam. No passo seguinte, tive de descobrir quais os idiomas que já tínhamos utilizado nas traduções e quais as línguas em que ainda era necessário realizar traduções. Estava encarregue da receção das traduções dos manuais em falta e de verificar se tudo estava correto. Para me poder organizar e saber quais os idiomas que já tínhamos recebido, de que produto se tratava e quais os manuais que já estavam prontos a ser impressos, trabalhava essencialmente com as tabelas do *Excel*, com umas que o meu coordenador já tinha criado, mas que eu tinha de atualizar, e com outras que tinham sido criadas por mim e que serviam de ajuda, pois elas permitiam-me organizar o meu trabalho, ter uma ideia do avanço do meu trabalho e anotar algumas observações importantes.

5) Avaliação do meu estágio:

A realização de um manual torna-se muito complexa, devido à conciliação das normas e das restrições que a tradução de certos idiomas impõe. Era, de facto necessário, e isto para facilitar o trabalho, encontrar algum consenso para os manuais, porque qualquer mudança e qualquer revisão de alguns pontos leva a grandes atualizações e implicam grande investimento de tempo, muito valioso nas empresas, e de dinheiro, principalmente quando a mudança envolve a necessidade de proceder a muitas traduções.

A necessidade de criar uns *layouts* específicos a certos países torna a criação dos manuais numa tarefa ainda mais árdua porque, para cada tipo de manual, é necessário analisar quais os critérios a utilizar e como estes devem ser aplicados. A falta destas especificações pode atrasar a exportação dos produtos.

Mas há um assunto que tem de ser abordado, e que é o da questão do papel. Apesar de todos os manuais não deverem ultrapassar o número máximo de 100 páginas, muitas das vezes, poder-se-ia poupar no papel. Diminuir o tamanho de letra, diminuir as margens, para que as páginas possam levar mais texto, diminuir o tamanho de certas imagens ou reagrupar ao máximo os diferentes capítulos, seriam algumas das soluções possíveis para poupar no papel. Esta questão deveria ser ponderada porque, para além de permitir baixar as despesas com o papel, que são bastante significativas, também ajuda a preservar o ambiente. Esta medida pode ser facilmente implementada, basta que se pense nas vantagens que ela traz para a empresa e para o meio-ambiente.

A criação de tabelas terminológica deveria também ser levada a cabo, porque penso que uma tabela com o glossário específico seria uma ferramenta muito preciosa, principalmente quando algumas traduções falham ou quando algumas palavras são esquecidas. Apesar de saber quanto uma tabela terminológica requer trabalho, pois a sua criação implica o levantamento de muito vocabulário em numerosos idiomas, esta é uma mais-valia para as traduções futuras, pois ela armazena o vocabulário técnico e a sua respetivas definição.

Considero que, em todo este processo, os contratempos são os piores inimigos para a empresa que pretende exportar o seu produto. Com efeito, os

Os documentos de produto: uma mais-valia comercial

imponderáveis são sempre causadores de atrasos e, no caso dos manuais, podem impedir a exportação do produto. Ora, o facto é que quem trabalha numa empresa está habituado a estes contratempos, sabe lidar com eles e consegue resolvê-los com celeridade.

Conclusão

O tema que escolhi permitiu-me abordar, sob outro ponto de vista, os documentos de produto e, principalmente, os manuais. Muitas vezes, não se dá o devido valor às pessoas que são encarregues dos manuais, pois estima-se que esses documentos não são de grande importância. Espero que, com este trabalho, tenho conseguido demonstrar até que ponto os manuais são essenciais para o produto e para as empresas, como eles podem ser decisivos para uma tomada de decisão na compra, pois eles são, oficialmente, a prova da qualidade e da conformidade do produto. Eles são, pois, essenciais para a entrada em novos mercados, desde que sigam as medidas estipuladas pelo país. Nenhum produto deve, pois, ser lançado no mercado sem o respetivo manual. Produto e manual são, assim, indissociáveis.

Os manuais de instruções não são algo simples de elaborar porque eles requerem tempo e, principalmente, pesquisa, sobretudo quando estes têm de ser traduzidos: é preciso saber traduzir convenientemente os termos técnicos e conhecer o público-alvo do manual; sem isso, não é possível construir um manual de qualidade. Não deve haver erros para evitar as reclamações, a devolução dos produtos, as atualizações dos manuais, pois tudo isto implicaria perda de tempo e adiamento de outras tarefas urgentes para empresa.

Em suma, construir um manual, dito “perfeito”, requer muito tempo e muita pesquisa e envolve várias pessoas: comunicadores técnicos,

Os documentos de produto: uma mais-valia comercial

engenheiros e tradutores. É por este motivo que posso afirmar que o manual é uma mais-valia para a empresa.

Com o meu estágio, tive a ocasião de participar na criação de manuais, na sua reformulação e na sua tradução o que, para mim, foi uma experiência absolutamente enriquecedora.

Penso que uma das melhores formas de aprender é saber observar e captar as diferentes situações que presenciamos e tirar conhecimentos delas. Durante o meu estágio, além de me empenhar nas minhas tarefas, consegui vivenciar o que é o dia-a-dia de uma empresa, a colaboração e o entendimento entre colegas. Estas pequenas situações são essenciais pois, aprendemos estratégias, partilhamos opiniões, aprendemos a defender, da forma certa, a nossa posição. Aprendemos que, para avançar, é necessário saber lidar com um conjunto de fatores: o tempo, as pessoas e o stress. Além disso, tenho plena noção de que fui integrada como um membro completo da equipa da Teka, pude notar isto pela confiança que me foi logo atribuída, pelo facto de me terem atribuído tarefas importantes e de responsabilidade.

A nível pessoal, aprendi a ser mais autónoma e mais crítica comigo mesma: tive de resolver situações e tomar decisões, respondendo, assim, ao estímulo do meu coordenador.

Creio que esta experiência me permitirá, e isto nos tempos difíceis que estamos a atravessar, poder provar que adquiri conhecimentos e que sou capaz de ter responsabilidades, o que pode fazer a diferença no mundo do trabalho.

Bibliografia :

AICEP (2007). «Dossier de Mercado, Rússia». Disponível em: http://www.missaorussia.gov.pt/ResourcesUser/ARussiaMais/Dossier_de_Mercado_Russia.pdf (consultado a 1 de Julho de 2012).

AICEP (2009). «Rússia: Condições Legais de Acesso ao Mercado». Disponível em: http://www.nersant.pt/intpme/conteudos/File/Mercados/Russia/Condicoes_Legais_Acesso_Mercado.pdf (consultado a 1 de Julho de 2012).

CATEORA, P. R., & GRAHAM, J. L. (2007). *International Marketing*. New York: McGraw-Hill International Edition.

BYRNE, J. (2006). *Technical translation : Usability Strategies for translating Technical Documentation*. Dordrecht: Springer.

MARSHALL, C. (2003). *International Trade*. Hampshire: Palgrave Master Serie.

Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie (2004). «La Certification des Produits Industriels et des Services en 7 Questions». Disponível em: http://www.cstb.fr/fileadmin/documents/evaluation/Certification%20produits/Certification_en_7_questions.pdf (consultado a 9 de Março de 2012).

SANTOS, G. (2008). *Implementação de sistemas Integrados de Gestão: Qualidade, ambiente e Segurança*. Porto: Publindústria, Edições Técnicas.

TAQUEMORI, D. J. (2009). *ISO 9001: Eficiência ou Legitimidade*. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Tese de Mestrado. Disponível em http://www.maxwell.lambda.ele.puc-rio.br/14195/14195_1.PDF (consultado a 9 de Março 2012).

Os documentos de produto: uma mais-valia comercial

TEKA. (2011). *Manual de Acolhimento*. Ilhavo: Departamento dos Recursos Humanos.

TERPSTRA, V. & SARATHY, R. (2000). *International Marketing*. Orlando: The Dryden Press.

Referências internet:

Associação para a Certificação (CERTIF): <http://www.certif.pt/cprodutos.asp>
(Consultado a 26 de maio de 2012)

Associação Portuguesa para a normalização:
<http://www.apq.pt/conteudo.aspx?id=145&idcm=38> (Consultado a 26 de maio de 2012)

European Committee for Standardization (CEN):
<http://www.cen.eu/cen/pages/default.aspx> (Consultado a de 2012).

ISO, International Organization for Standardization:
www.iso.org (consultado a 9 de Março 2012.)

ISO: http://www.iso.org/iso/about/discover-iso_what-standards-do.htm
(Consultado a 1 junho de 2012)

Instituto Português de qualidade (IPQ): www.ipq.pt (consultado a 28 de Fevereiro)

Teka: www.teka.com (consultado a 25 de Fevereiro de 2012)

Teka Portugal: www.teka.pt (consultado a 25 de Fevereiro)

Transcom - Technical Documentation:
<http://www.transcom.de/transcom/en/technische-dokumentation.htm>
(Consultado a 25 de Fevereiro de 2012)

Anexos

Exemplo de tradução 1:

FR

Fonction Pizza

Utilisez cette fonction pour cuire les pizzas

1. Tournez le sélecteur de fonction jusqu'à la position correspondant à la fonction micro-ondes+gril (position 2).
2. Tournez le bouton de sélection pour sélectionner le temps requis (7 min).

PT

Função Pizza :

Use esta função para cozinhar pizzas :

1. Gire o seletor de funções e respetivas potências até a posição correspondente a função microondas+grelhador (posição 2)
2. Gire o seletor de tempo para selecionar o tempo requerido(7 minutos.)

ES

Función Pizza

Utilice esta función para cocinar pizzas.

- 1) Gire el selector de funciones hasta colocarlo en la función microondas+Grill (posición 2).
- 2) Fije el tiempo de funcionamiento en el tiempo requerido (7 minutos).

EN

Pizza function

Use this function to cook pizza.

- 1) Rotate the function selector to set the position corresponding to the microwave + grill function. (position 2).
- 2) Rotate the time selector to set the required time (7 min.).

Exemplo de tradução 2:

FR

Définir et garder une mémoire

1. À l'aide du **bouton de sélection des fonctions** (1), choisissez une fonction base.
2. Réglez les paramètres désirés à l'aide du **bouton rotatif** (8).
3. Appuyer durant 5 secondes sur la **touche horloge** (5). L'indicateur de fonction mémoire « **M1** » commence à clignoter.
4. Tournez le **bouton rotatif** (8) et sélectionnez la mémoire où vous voulez garder les paramètres définis (M1, M2 ou M3).
5. Appuyer sur la **touche OK** (4) pour valider et garder votre sélection.

Utiliser une mémoire ? / utiliser une sélection gardée en mémoire :

1. Tournez le **bouton de sélection des fonctions** (1) pour sélectionner la mémoire gardée.
2. Appuyer sur la **touche Start** (3), le micro-ondes se met en marche.

Effacer une mémoire :

1. Pendant que votre micro-ondes est en veille, sélectionnez la mémoire que vous souhaitez effacer en tournant le **bouton de sélection des fonctions** (1).
2. Appuyer sur la **touche horloge** (5) pendant 3 secondes. L'affichage puissance/poids affiche le message suivant : (DEL) durant 3 secondes.

PT

Definir e guardar uma memória :

1. Gire o **botão de seleção** da função (1) selecione uma das funções de base.
2. Ajuste os parâmetros desejados com o **botão giratório** (8).
3. Prima a **tecla Relógio** (5) durante 5 segundos. O indicador de funções de memória "M1" começa a piscar.
4. Gire o **botão giratório** (8) e escolha em que memória deseja guardar os parâmetros definidos. (M1, M2 e M3).
5. Prima a **tecla OK** (4) para confirmar e guardar a memória.

Usar uma função guardada em memória:

1. Gire o **botão de seleção** da função (1), selecione a memória guardada.
2. Prima a **tecla Start** (3). O microondas começa a funcionar.

Apagar uma memória:

1. Com o microondas em *Stand-by* selecione a memória desejada ao girar o **botão de seleção da função** (1).
2. Prima a **tecla do relógio** (5) durante 3 segundos. O indicador potência/peso mostra a mensagem seguinte: DEL durante 3 segundos.

Exemplo de tradução 3:

PT

Os parâmetros de funcionamento (tempo e potência) podem ser alterados durante o funcionamento ou quando o processo de cozinhado está interrompido, procedendo da seguinte forma:

O tempo:

O tempo pode ser alterado em qualquer altura.

- Carregar no **Botão OK (4)**, até o **Mostrador Superior** piscar;
- Rodar o **Botão giratório (6)** para selecionar um novo tempo,
- Carregar de novo o **Botão OK (4)** para validar.

A potência:

Só pode ser alterada se o processo de cozinhado estiver interrompido

- Carregar uma vez no **Botão Start/Stop (1)**, o forno para de funcionar;
- Carregar o **Botão OK (4)**, até o Mostrador Inferior piscar,
- Rodar o **Botão giratório (6)** para selecionar uma nova potência,
- Carregar de novo no **Botão OK (4)** para validar,
- Carregar no **Botão Start/Stop (1)**, o forno volta a funcionar com os novos parâmetros.

FR

Vous pouvez modifier les paramètres (temps, puissance) pendant le fonctionnement du four, ou quand la cuisson est interrompue, en procédant de la manière suivante :

Le temps :

Il peut être modifié à tout moment :

- Appuyez sur la **touche OK (4)** jusqu'à ce que **l'affichage supérieur** clignote,
- Tournez le **bouton rotatif (6)** pour sélectionner une nouvelle durée,
- Appuyez à nouveau sur la **touche OK (4)**

La puissance :

La puissance ne peut être modifiée que lorsque la cuisson est interrompue :

- Appuyez une fois sur la touche **Marche/arrêt (1)**, le four s'arrête ;
- Appuyez sur la **Touche OK (4)** jusqu'à ce que **l'affichage inférieur** clignote
- Tournez le **bouton rotatif (6)** pour sélectionner une nouvelle puissance,
- Appuyer à nouveau sur la **touche OK (4)** pour valider le nouveau choix,
- Appuyer à nouveau sur le Bouton **Start/Stop (1)**, le four se remet en marche avec les nouveaux paramètres.

EN

The parameters (Time, Power) can be altered when the oven is operating or when the cooking process has been interrupted by proceeding as follows:

The time:

Time can be altered at any moment:

- Press the **Ok key (4)** until the **superior display** starts blinking.

Os documentos de produto: uma mais-valia comercial

- Turn the **rotating knob** (6) to select the new time.
- Press the **Ok key** again (4) to validate your choice.

The power:

You can only alter the power when you have interrupted the cooking process:

- Press the **Start/Stop key** (1) until the oven stops
- Press the **Ok key** (4) until the **inferior display** starts blinking.
- Turn the **rotating knob** to choose the new level of power.
- Press the **Ok key** again (4) to validate your choice,
- Press the **Start/Stop** key, the oven will start to operate again.

ES

Los parámetros (tiempo e potencia) pueden ser cambiados durante el funcionamiento o cuando el proceso de cocción está interrumpido de la siguiente forma:

El tiempo:

El tiempo puede ser alterado en cualquier momento

- Pulse la **Tecla OK** hasta que el **Display superior** parpadee.
- Gire el **Mando Giratorio** (6) para escoger el nuevo tiempo
- Pulse de nuevo la **Tecla OK** (4) para validar.

La potencia:

La potencia solo puede ser cambiada cuando el proceso de cocción está interrumpido.

- Pulse la tecla **Inicio/Parada** (1) para interrumpir el proceso de cocción;
- Pulse la **Tecla OK** (4) hasta que el display inferior parpadee;
- Gire el **Mando Giratorio** para escoger la nueva potencia;
- Pulse de nuevo la **Tecla OK** (4) para validar;
- Pulse de nuevo la **Tecla Inicio/Parada** (1), el horno vuelta a funcionar.

Exemplo de tradução 4:

EN

- 1) Turn the function selector knob (1) until the Special Function indicator flashes. The Power/Weight Display shows the program "P1" flashing.
- 2) Turn the Rotating Knob (8) in either direction to set the program. If you do not turn this knob, the oven operates with program "P1".
- 3) Press the OK Key to validate.
- 4) The Power/Weight Display shows the sub-function "P1.1" flashing. Turn the Rotating Knob (8) in either direction to set the Sub-function. The Duration Display shows the time of each Sub-Function.
- 5) Press the OK Key (4) to validate.
- 6) Press the start Key (3). The oven will start to operate.
- 7) Turn the food whenever the oven lets out a beep and the Duration Display flashes the word : *Turn* Press the Start Key (3), the oven starts to operate again. If you not open the door after one minute, the oven starts to operate automatically.

FR

- 1) Tournez le bouton de sélection des fonctions (1) jusqu'à ce que la fonction spéciale clignote. Le programme « P1 » clignote sur l'écran d'affichage Puissance/Poids.
- 2) Tournez le bouton rotatif (8), dans n'importe quel sens, pour régler le programme. Si vous ne réglez pas ce paramètre, le four fonctionne par défaut selon le programme « P1 ».
- 3) Appuyez sur la touche OK (4) pour valider.
- 4) Sur l'écran d'Affichage Puissance/Poids la Sous-Fonction « P1.1 » clignote. Tournez le bouton rotatif (8) pour régler la sous-fonction.
- 5) Appuyez sur la touche OK (4) pour valider.
- 6) Appuyez sur la touche Start (3). Le four se met en marche.
- 7) Retournez l'aliment lorsque le four émet un signal sonore et que l'écran d'affichage Temps/Durée montre le mot : *Turn*. Appuyez sur Start, le four se met à nouveau en marche. Si au bout d'une minute vous n'ouvrez pas la porte, le four se remet en marche automatiquement.

PT :

- 1) Rode o botão Seleção de Função (1) até que a luz de Função Especial fique intermitente. O Indicador de Potência/Peso exibe o programa "P1" intermitente.
- 2) Rode o botão Giratório (8) em qualquer direção para definir o programa. Se não rodar este botão, o forno funciona com o programa "P1" por defeito.
- 3) Prima a tecla OK (4) para confirmar.
- 4) O Indicador Potência/Peso exibe a sub-função intermitente. Rode o botão Giratório (8) para definir a sub-função.

Os documentos de produto: uma mais-valia comercial

- 5) Prima a tecla OK (4) para confirmar.
- 6) Prima a tecla Start (3). O forno começa a funcionar.
- 7) Vire os alimentos sempre que o forno emitir um aviso sonoro e o Indicador Tempo/Duração exibir a palavra intermitente **turn**. A seguir volta a premir a tecla Start, o forno retoma o funcionamento. Se não abrir a porta ao fim de um minuto, o forno retoma o funcionamento automaticamente.

ES:

- 1) Gire El Mando de Selección de funciones (1) hasta que parpadee la luz de Función especial. En el Mostrador de Potencia/Peso parpadea el programa «P1».
- 2) Gire el Mando giratorio (8) en cualquier dirección para escoger el programa. Si no gira el mando, el horno funcionará con el programa «P1».
- 3) Pulse la tecla OK (4) para validar.
- 4) El Mostrador de Potencia/Peso parpadea la sub-función “P1.1”. Gire el Mando giratorio (8) para escoger la sub-función.
- 5) Pulse la tecla OK (4) para validar.
- 6) Pulse la tecla Start (3). El horno empieza a funcionar.
- 7) Gire los alimentos cuando el horno emita un pitido y en el Mostrador Tiempo/duración parpadee la palabra **turn**. Pulse la tecla Start (3), el horno empieza a funcionar de nuevo. Si usted no abre la puerta, después de un minuto, el horno vuelve a funcionar automáticamente.

Exemplo de tradução 5:

Programme	Food Type	Weight (g)	Time (min.)	Added water (ml)	Instructions
P1.1	Cook Potatoes	250	7	100	Put the sliced potatoes (15-20 mm) with the water in a heat resistant container with a lid and place them on the ceramic base in the microwave.
P1.2		500	10	150	
P1.3		1000	15	200	
P2.1	Risoto (ready to cook)	150	42	600	Put the ingredients to be slow cooked in a heat resistant container with a lid and place them on the ceramic base in the microwave.
P2.2		400	45,5	800	
P2.3	Cake batter (ready to cook)	550	22	---	
P3.1	Fish (frozen)	700	30	300	Put the ingredients to be cooked and gratin in a heat resistant container and place them on the ceramic base in the microwave.
P3.2	Fish (fresh)	800	30	300	
P3.3	Vegetables (frozen)	1000	30	300	Put the ingredients to be cooked in a heat resistant container with a lid and place them on the ceramic base in the microwave.

Programa	Alimento	Peso (g)	Tempo (min.)	Adição de líquidos (ml)	Instruções
P1.1	Cozinhar batatas	250	7	100	Pôr as batatas cortadas as rodela (15-20 mm) com água dentro de um contentor resistente ao calor e tapar. Colocar na base cerâmica do micro-ondas.
P1.2		500	10	150	
P1.3		1000	15	200	
P2.1	Risoto (pronto a cozinhar)	150	42	600	Pôr os ingredientes destinados a ser cozinhados lentamente dentro de um contentor resistente ao calor e tapar. Colocar na base cerâmica do micro-ondas.
P2.2		400	45,5	800	
P2.3	Massa de bolo (pronta a cozinhar)	550	22	---	
P3.1	Peixe (congelado)	700	30	300	Pôr os ingredientes a cozinhar e a gratinar dentro de um contentor resistente ao calor e tapar. Colocar na base cerâmica do micro-ondas.
P3.2	Peixe (fresco)	800	30	300	
P3.3	Legumes (congelados)	1000	30	300	Pôr os ingredientes para ser cozinhados dentro de um contentor resistente ao calor e tapar. Colocar na base cerâmica do micro-ondas.

Os documentos de produto: uma mais-valia comercial

Programme	Aliment	Poids(g)	Temps (min.)	Addition de liquide (ml)	Instructions
P1.1	Cuire des pommes de terre	250	7	100	Mettre les pommes de terre coupées en rondelles (15-20 mm) avec de l'eau dans un plat résistant à la chaleur, couvrir et placer le tout sur la base en céramique du micro-ondes.
P1.2		500	10	150	
P1.3		1000	15	200	
P2.1	Risotto (Prêt à cuisiner)	150	42	600	Mettre les ingrédients destinés à être cuits lentement dans un plat résistant à la chaleur, couvrir et placer le tout sur la base en céramique du micro-ondes.
P2.2		400	45,5	800	
P2.3	Pâte à gâteau (Prête à cuire)	550	22	---	
P3.1	Poisson (congelé)	700	30	300	Mettre les ingrédients à cuisiner et à gratiner dans un plat résistant à la chaleur couvrir et placer le tout sur la base en céramique du micro-ondes.
P3.2	Poisson (frais)	800	30	300	
P3.3	Légumes (congelés)	1000	30	300	Mettre les ingrédients à cuisiner dans un plat résistant à la chaleur couvrir et placer le tout sur la base en céramique du micro-ondes.